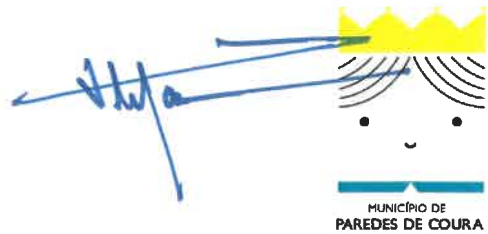




MUNICÍPIO DE PAREDES DE COURA
Câmara Municipal



Exmo (a) Senhor (a)
Presidente da Junta de Freguesia

Assunto	Pedido de Divulgação		
Expedição	203/2020	Data	2020/12/23
Sua Referência			
Sua Comunicação			

Ex.mo Senhor Presidente da Junta de Freguesia,

A situação atual do abastecimento de água em Paredes de Coura impõe uma atuação rápida e articulada entre a Câmara Municipal e as Juntas de Freguesia de modo a evitar que os clientes sejam prejudicados por eventuais lapsos e se reafirme a confiança que o sistema de abastecimento de água sempre mereceu.

Impõe-se ainda seja dado conhecimento às famílias da existência de medidas de suporte que possam obviar às dificuldades que enfrentem, sejam elas de natureza prática (como a de verificar a conformidade de uma fatura ou a de aferir a existência de fugas) ou económica (apoio às situações de carência e existência de tarifário para famílias numerosas).

Deste modo, vimos solicitar que junta da população proceda à divulgação das seguintes situações, solicitando que, relativamente a cada uma delas, possa colaborar com os nossos serviços no encaminhamento das situações práticas (como reclamações) evitando assim que aqueles que tenham dificuldade em fazê-lo tenham de deslocar-se.

ilages

1) Serviço de apoio com gestão de reclamações / análise da fatura

A notícia da existência de erros nas faturas e irregularidades no sistema de faturação levou a que uma grande parte dos clientes perdesse confiança no serviço de abastecimento de água e, ainda que muitos clientes não tenham registado valores de consumo anómalos, sentem necessidade de confirmar se a sua fatura foi corretamente emitida e se o volume de água faturado corresponde ao efetivamente consumido e se não se verificou a sobreposição de períodos de consumo e a duplicação dos valores a pagar.

Com a elevada carga sobre a loja da ADAM de Paredes de Coura e sobre a linha de apoio a clientes, existe maior dificuldade em garantir que as pessoas possam ver esclarecidas as suas dúvidas, além de implicar sempre que as pessoas idosas tenham de deslocar-se à vila de Paredes de Coura.

Assim, na impossibilidade de reclamar perante a empresa, podem os clientes contactar os serviços do Município diretamente nos Paços do Concelho, através do e-mail agua@paredesdecoura.pt ou, apresentando as dúvidas junto das juntas de freguesia que, com cópia das faturas e dos contactos dos clientes, podem reencaminha-las para o Município para que seja garantida a análise da situação (**em anexo 1 – modelo para apresentar reclamação**).

2) Implementação de uma brigada municipal de verificação e deteção de fugas

Das muitas situações analisadas – que partiam sempre de faturas com consumo anómalo e valor de faturação inflacionado atendendo ao perfil de consumo do cliente – detetaram-se muitas situações de fugas acidentais, em profundidade, com origem na parte da instalação privada que fica depois do contador e, por isso, representa consumo faturado.

Apesar de extremamente simples, os procedimentos a implementar para deteção de fugas não são executados facilmente pelos clientes. Assim, informa-se que foi criada uma equipa municipal que, na sequência da análise da faturação e face a uma situação anómala de consumo, a pedido do cliente poderá deslocar-se a casa dos clientes para verificar a existência de eventuais fugas. Se detetada fuga, a reparação deverá ser contratada pelo cliente, não podendo a equipa de deteção de fugas assumir a sua reparação.

3) Apoio aos idosos e às famílias em situação de carência

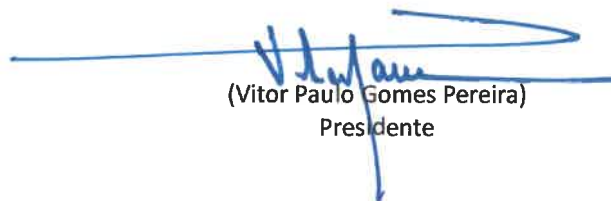
Não obstante existir já subsídio municipal do custo da água – expressa no verso de todas as faturas – e que atinge os 5,5 euros por fatura e beneficia todos os consumidores do concelho - está instituída a possibilidade dos idosos e as pessoas em situação de carência poderem solicitar apoio social ao pagamento das faturas, bastando para o efeito o contacto com a Câmara Municipal.

4) Divulgação e promoção de adesão do tarifário para famílias numerosas

O aumento do preço da água, embora mitigado pela subsídio municipal, é significativo. No caso das famílias com 5 ou mais elementos (p.ex.: que tenham a ser cargo 3 dependentes, um casal com 3 filhos ou um casal com dois filhos e uma pessoa idosa) podem aderir ao tarifário para famílias numerosas que implica uma redução muito considerável. Em anexo podem encontrar formulários de adesão a facultar aos clientes interessados que, depois de preenchidos e recolhidos os documentos necessários, poderá ser enviado à empresa ou entregue na loja (mais informação em <https://adam.pt/clientes/tarifario/tarifarios-especiais>).

Face ao exposto, solicitamos a vossa maior atenção e empenho na divulgação do presente de modo a que todos possam ter as situações concretas devidamente esclarecidas, evitando-se o prejuízo para os clientes.

Com os melhores cumprimentos,



(Vitor Paulo Gomes Pereira)
Presidente

